



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Πολιτική της **Αστικής Μη Κερδοσκοπικής εταιρείας** με τον διακριτικό τίτλο «**ΕΡΓΟ ΦΙΛΙΑΣ**» (**Friendship Project**) είναι να παρέχει **υπηρεσίες υποστήριξης σε πρόσφυγες**, όπως αυτές διασφαλίζονται με την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) κατά το πρότυπο **ISO 9001:2015**.

Το ΣΔΠ έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί στον οργανισμό με γνώμονα την ικανοποίηση των χρηστών της και τη διαρκή βελτίωση τόσο του ίδιου του Συστήματος όσο και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτής της πολιτικής η διοίκηση του οργανισμού παρακολουθεί τις εξελίξεις στον χώρο της ώστε να είναι σε θέση να παρέχει αποτελεσματικές λύσεις και υπηρεσίες που να εξασφαλίζουν την ικανοποίηση των νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων καθώς και των προσδοκιών των χρηστών της.

Για τον οργανισμό η έννοια της ποιότητας περιλαμβάνει:

- Την εξεύρεση των καλύτερων και αποτελεσματικών λύσεων για την βοήθεια προσφύγων
- Αξιοποίηση της εμπειρίας,
- Ταχεία ανταπόκριση,
- Συμμόρφωση προς την νομοθεσία και τους κανονισμούς.

Η Υπεύθυνη Ποιότητας είναι ο εκπρόσωπος με αρμοδιότητες να προετοιμάζει, συντονίζει, εκπαιδεύει και συντηρεί το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, ώστε να είναι σύμφωνο προς τα επιλεγμένα πρότυπα και προδιαγραφές.

Ο Υπεύθυνος λειτουργίας είναι υπεύθυνος να επιλύει όλα τα προβλήματα που αφορούν την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και να επικοινωνεί με τους ωφελούμενους για οποιοδήποτε θέμα αφορά την ποιότητα και ασφάλεια των υπηρεσιών.

Οι αντικειμενικοί στόχοι του οργανισμού είναι:

- Ο Υψηλός βαθμό ικανοποίησης χρηστών,
- Η Μείωση ή και εξάλειψη των μη συμμορφώσεων,
- Η επέκταση της φήμης της.

Για την παρακολούθηση των Αντικειμενικών Στόχων Ποιότητας ορίζονται Δείκτες ποσοτικοί οι οποίοι παρακολουθούνται από την Υπεύθυνη Ποιότητας και σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο των Ανασκοπήσεων του ΣΔΠ.

Η πορεία των δεικτών απεικονίζει το βαθμό υλοποίησης των στόχων και είναι δυνατόν να οδηγήσει σε τροποποιήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Η Διοίκηση του οργανισμού δεσμεύεται να παράσχει όλους τους απαιτούμενους πόρους για την εφαρμογή και αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ.

Σάμος, 1.1.2026

Ο Γενικός Διευθυντής

(Υπογραφή & σφραγίδα)

ΕΡΓΟ ΦΙΛΙΑΣ Α.Μ.Κ.Ε.
ΣΟΦΟΥΛΗ ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗ 167
ΣΑΜΟΣ - ΤΚ 83100
Α.Φ.Μ.: 802929576 - Δ.Ο.Υ. ΣΑΜΟΥ
Γ.Ε.ΜΗ.: 185546551000

Απολογισμός Δράσεων

Φορέας: ΕΡΓΟ ΦΙΛΙΑΣ ΑΣΤΙΚΗ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Περίοδος: 30/06/2025 - 20/11/2025

Σύνοψη Δράσεων

- Αριθμός ωφελουμένων: Περίπου 7.000 - 8.000 άτομα
- Δράσεις που υλοποιήθηκαν: Σίτιση, πλύσιμο και στέγνωμα ρούχων, παιδότοπος
- Περιοχές: Βαθύ Σάμου

Κύριες Δραστηριότητες

- Κοινωνική Υποστήριξη: Προσφορά αφεψημάτων σε καθημερινή βάση, δωρεάν Wi-Fi, παιδότοπος
- Εκπαιδευτικές Δράσεις: Μελέτη της Βίβλου, εκμάθηση της Ευρωπαϊκής και χριστιανικής κουλτούρας και εξοικείωση με αυτήν, παρακολούθηση χριστιανικών ταινιών
- Ανθρωπιστική Βοήθεια: Προσφορά συσσιτίου, δωρεάν υπηρεσίες πλυσίματος και στεγνώματος ρούχων, δωρεάν εισιτήριο λεωφορείου για την επιστροφή των προσφύγων στο Κέντρο Υποδοχής και Ταυτοποίησης (ΚΥΤ), δωρεάν ρουχισμός

ΕΡΓΟ ΦΙΛΙΑΣ Α.Μ.Κ.Ε.
ΣΟΦΟΥΛΗ ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗ 167
ΣΑΜΟΣ - ΤΚ 83100
Α.Φ.Μ.: 802929576 - Δ.Ο.Υ. ΣΑΜΟΥ
Γ.Ε.ΜΗ.: 185546551000

